

SMERNICA

o vybavovaní sťažností

Táto smernica v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v Slovenskej komore zubných lekárov (Ľalej len SKZL).

Článok I.

Rozsah úpravy

1. Smernica určuje postup jednotlivých orgánov Slovenskej komory zubných lekárov (Ľalej len SKZL) pri evidovaní a vybavovaní sťažností, oznámení a podnetov občanov, členov komory, štátnych orgánov na výkon práce členov komory.
2. Pre rozlíšenie jednotlivých druhov podaní je určujúci ich obsah, nie označenie podania sťažovateľa.
3. V sťažnosti ide o individuálny záujem píšateľa /sťažovateľa/, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba a svojím podaním sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov alebo poukazuje na porušovanie právnych predpisov.
4. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti SKZL, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) smeruje proti rozhodnutiu SKZL vydanému podľa zákona o správnom konaní.

Článok II.

Vecná a miestna príslušnosť

1. Vecne príslušným orgánom na evidovanie a vybavovanie sťažností sú jednotlivé kontrolné výbory regionálnych komôr (Ľalej len KRV RKZL) ako prvostupňové orgány.
2. Miestne príslušným orgánom na evidovanie a vybavovanie sťažností je KV RKZL podľa sídla (bydliska) člena, proti ktorému sťažnosť smeruje.
3. Pokiaľ sťažnosť smeruje proti členovi kontrolného výboru regionálnej komory, vecne príslušným orgánom na vybavovanie je kontrolný výbor SKZL.
4. V prípade, ak sťažnosť smeruje proti viacerým členom komory so sídlami v rôznych regionálnych komorách, sťažnosť sa odstúpi KV SKZL, ktorý rozhodne o Ľalšom postupe.
5. Ak sťažnosť smeruje proti niektorému orgánu komory alebo RKZL, sťažnosť rieši vŕhdy najvyšší orgán komory.

Článok III.

Evidencia podaní

1. Pri prijímaní, evidencii a celkovom vybavovaní podaní KV SKZL a KV RKZL dôsledne dodržiavajú ustanovenia tejto smernice.
2. Centrálnu evidenciu všetkých dohlých podaní vedie a zabezpečuje predseda kontrolného výboru SKZL a regionálnej komory.
3. Podania sa prijímajú každý pracovný deň.
4. Evidencia podaní a súvisiacej dokumentácie sa vedie oddelene od ostatnej korešpondencie.
5. Sťažovatelia nesmú byť nijako postihovaní, keď podali sťažnosť.
6. Podania v KV SKZL a v jednotlivých KV RKZL prijíma a zabezpečuje predseda výboru resp. ním poverený člen komory.
7. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
8. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
9. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia KV SKZL alebo príslušný KV RKZL písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.
10. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 7 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 8 alebo odseku 9, KV SKZL alebo príslušný KV RKZL ju odloží.
11. Podania sa evidujú vo zvlášťnej knihe. Táto kniha obsahuje poradové číslo podania, meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, dátum doručenia podania, stručný obsah podania s uvedením osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, lehotu na vybavenie, dátum vybavenia a spôsob vybavenia s uvedením prijatých opatrení.

Ľlánok IV. Vybavovanie podaní

1. Podania prešetrujú a vybavujú vecne príslušné orgány komory, ktorými sú kontrolné výbory SKZL a regionálnych komôr v rámci svojej kompetencie a pôsobnosti.
2. Predseda vecne a miestne príslušného kontrolného výboru je povinný určiť člena komory, ktorý vybaví podanie.
3. Vybavovanie podaní sa uskutočňuje bez prieťahov pri zachovaní princípu hospodárnosti.
4. Je neprípustné postupovať podanie na prešetrovanie členom alebo orgánom komory, proti ktorým podanie smeruje.

Ľlánok V. Lehoty na vybavovanie podaní

1. Odstúpenie podania na vybavenie vecne a miestne príslušnému kontrolnému výboru musí byť zabezpečené do 5 dní odo dňa doručenia podania vecne a miestne nepríslušnému kontrolnému výboru regionálnej komory. O odstúpení sťažnosti musí byť sťažovateľ písomne upovedomený.
2. Poverený člen KV RKZL je povinný ihneď postúpiť podanie miestne príslušnému KV RKZL, v prípade nejasností miestnej a vecnej príslušnosti, postúpi sťažnosť KV SKZL.
3. Podania musia byť vybavené do 60-tich pracovných dní odo dňa jeho prvého doručenia ktorémukoľvek orgánu SKZL.
4. Ak je sťažnosť nároľná na prešetrenie, môže predseda KV SKZL lehotu podľa bodu 3 tohto článku pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
5. Ak sťažnosť vybavuje KV SKZL, lehotu predlžuje prezident komory.
6. Ak sťažnosť smeruje proti členovi RKZL v takom prípade celý vyšetrovací spis postúpi predseda RKZL predsedovi KV SKZL, ktorý sťažnosť prevezme na ďalšie konanie.
7. Ak sťažnosť smeruje proti členovi KV SKZL spisový materiál podľa prezidentovi SKZL. Prezident SKZL na prešetrenie sťažnosti vymenuje osobitnú komisiu, ktorá sťažnosť prešetrí a riešenie navrhne prezidentovi.

Článok VI.

Opakovaná sťažnosť a Ďalšia opakovaná sťažnosť

1. V prípade opakovanej sťažnosti KV RKZL, ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti o čom vyhotoví záznam.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne KV RKZL túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že Ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, KV RKZL opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú KV RKZL už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Ak sa sťažovateľ sťažuje na spôsob vybavenia sťažnosti príslušného KV RKZL sťažnosť sa odstúpi na vybavenie KV SKZL.

Článok VII.

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, KV SKZL alebo KV RKZL prešetruje opis alebo fotokópiu podania bez uvedenia mena sťažovateľa a jeho adresy.
2. Ak nie je možné sťažnosť prešetriť bez uvedenia niektorého z údajov o osobe, ktorá požiadala o utajenie svojej totožnosti, príslušný KV RKZL túto skutočnosť bezodkladne oznámi sťažovateľovi a zároveň mu oznámi, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy ak udelí súhlas na zverejnení potrebných údajov o svojej osobe.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie SKZL nie je príslušná, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok VIII.

Spolupráca s Ťahovatečom

1. Ak je potrebná na vybavenie Ťahnosti súľinnosť Ťahovateča KV príslušný na vybavenie písomne vyzve Ťahovateča na spoluprácu s určéním spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, Ťahnosť odloží.
2. Lehota na poskytnutie spolupráce Ťahovateča je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy Ťahovateľovi.
3. Ťahovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.
4. Ak Ťahovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov sa nemôže spolupráce zúčastniť v stanovenom íase, môže mu KV určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
5. V íase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie Ťahnosti neplynie.

Článok IX.

Prešetrenie Ťahností

1. Pri prešetrení Ťahností sa vychádza z jeho obsahu bez zreteľa na to, kto ho podal a proti komu smeruje.
2. Pri prešetrení podania sa spoľahlivo zistí skutkový stav vecí s dôrazom na dodržiavanie zákonov a všeobecne záväzných predpisov, prípadne vnútrokomorových predpisov.
3. Súčasťou prešetrenia Ťahnosti je povinnosť KV bezodkladne oboznámiť toho, proti komu Ťahnosť smeruje, s obsahom v takom rozsahu a íase aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k Ťahnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie Ťahností.

Článok X.

Zápisnica o prešetrení Ťahnosti a oznámenie o výsledku prešetrenia

1. Po zistení skutkového stavu KV SKZL alebo KV RKZL vyhotoví zápisnicu o prešetrení Ťahnosti (príloha í. 1).
2. Ťahnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku prešetrenia Ťahovateľovi. V oznámení sa uvedie íi je Ťahnosť
 - a) opodstatnená
 - b) neopodstatnená.
3. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia Ťahnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
4. V prípade opodstatnenej Ťahnosti, príslušný KV predloží disciplinárnej komisii svoje stanovisko k Ťahnosti spolu s návrhom na disciplinárne opatrenie.
5. Ťahnosť sa považuje za vybavenú, ak v prípade opodstatnenosti boli uskutočnené opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a Ťahovateľ bol o tom upovedomený.
6. Ak nemôhno Ťahnosť alebo jej íasť prešetriť, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie Ťahnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení Ťahnosti a oznámi to Ťahovateľovi.

7. Vykonanie opatrení, povinne zabezpečuje predseda KV SKZL alebo KV RKZL prípadne Najší orgán komory v zmysle disciplinárneho poriadku.
8. Za vytvorenie podmienok pre vľasné a správne vybavovanie podaní zodpovedá predseda KV SKZL alebo KV RKZL.

Ľlánok XI. Vybavovanie anonymných sťahností

Ak sťahnosť neobsahuje meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťahovateľa, sťahnosť sa odloží.

§ 12 Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Zamestnanci alebo členovia komory pri evidovaní, prešetovaní a zaverovaní sťahností, sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri výkone svojej ľinnosti, ak ich od tejto povinnosti neoslobodí ten, v záujme koho túto povinnosť majú.
2. Táto smernica bola schválená Jesenným snemom SKZL dňa 24. novembra 2017 v Senci a nadobúda účinnosť dňom schválenia snemom.

V Bratislave dňa 24.11.2017

prezident
Slovenskej komory zubných lekárov

Z á p i s n i c a o p r e ě t r e n í s Ľ ě n o s t í

sĽ ě n o v a t e Ľ Ľ

/meno, priezvisko, adresa sĽ ě n o v a t e Ľ Ľ/

vo veci

na

/uviesĽ orgán alebo Ľ Ľ ena, na ktorého je sĽ ě n o s Ľ p o d a n á /

evidovanej pod

/kde je evidovaná/

SĽ ě n o s Ľ p r e ě t r i l i t í t o Ľ Ľ e n o v i a K V S K Z L a l e b o K V R K Z L :

1. (meno, priezvisko, funkcia,)

2.

v d Ľ o c h v

/uviesĽ, kedy bola sĽ ě n o s Ľ p r e ě t r e n á /

Na p r e ě t r e n i e sĽ ě n o s t i b o l i p r i z v a n í:

.....

..... mená, priezviská

.....

SĽ ě n o s Ľ o b s a h u j e t i e t o b o d y:

1.

2.

3.

atd.

Pri p r e ě t r o v a n í j e d n o t l i v ý c h b o d o v sĽ ě n o s t i s a z i s t i l i t i e t o s k u t o Ľ n o s t i:

K b o d u Ľ .1:

/S t r u Ľ n e s a u v e d i e s k u t o Ľ n ý z i s t e n ý s t a v s o d v o l a n í m s a n a p r e k o n t r o l o v a n é d o k l a d y, ú d a j e, v y j a d r e n i a z o d p o v e d n ý c h Ľ Ľ e n o v S K Z L, p r á v n e p r e d p i s y t ý k a j ú c e s a p r í s l u Ľ n e j v e c i. Ľ a l e j s a v y m e d z í o s o b n á z o d p o v e d n o s Ľ z a z i s t e n é n e d o s t a t k y. N a z á k l a d e z i s t e n í s a v z á v e r e t o h t o b o d u u v e d i e s t a n o v i s k o, Ľ í j e t e n t o b o d sĽ ě n o s t i o p o d s t a t n e n ý a l e b o n e o p o d s t a t n e n ý, r e s p. t o, Ľ e n e b o l o m o Ľ n é m e t ó d a m i a f o r m a m i k o n t r o l y o v e r í Ľ s k u t o Ľ n ý s t a v./

K b o d u Ľ .2:

detto

atd.

N a z á k l a d e z i s t e n ý c h n e d o s t a t k o v b o l i p r i j a t é n a s l e d o v n é z á v e r y:

1. p r i j a Ľ o p a t r e n i a n a o d s t r á n e n i e z i s t e n ý c h n e d o s t a t k o v a p r í Ľ i n

/meno, priezvisko, funkcia/

do

/uviesĽ lehotu/

a p r e d l o Ľ i Ľ i c h

/orgán, ktorý p r e ě t r o v a l sĽ ě n o s Ľ /

2. p r e d l o Ľ i Ľ s p r á v u o s p l n e n í p r i j a t ý c h o p a t r e n í

/meno, priezvisko, funkcia/

.....

/uviesĽ komu a d o k e d y /

SĽ ě n o s Ľ p r e ě t r o v a l i:

1.....
/meno, priezvisko, podpis/

2.....
/meno, priezvisko, funkcia, podpis/

Prizvané osoby na prešetrení sŕahnosti:

1.....
/meno, priezvisko, podpis/

2.....
/meno, priezvisko, podpis/

.
.

S obsahom zápisnice boli oboznámené dotknuté osoby /sŕahovateŕka a osoba/y, ktorých sa sŕahnosŕtýkala/:

1.
meno, priezvisko, podpis

2.
meno, priezvisko,

.
.

A. Ak mal niekto zo zúľastnených námietky k výsledkom prešetrenia sŕahnosti, je potrebné uviesŕich v zápisnici :

B. KV SKZPL/ RKZL prešetrujúci sŕahnosŕ, písomne zdôvodní opodstatnenosŕ alebo neopodstatnenosŕ týchto námietok a uvedie to v zápisnici:

C. Ak by niekto z prítomných nesúhlasil s podpísaním zápisnice o výsledku prešetrenia sŕahnosti, uvedie do zápisnici dôvody odmietnutia:

Zápisnica bola vypracovaná v vyhotoveniach:

Vyhotovenie c.1:

KV RKZL, ktorý sŕahnosŕ prešetrol

Vyhotovenie c.2: